



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
ДЕПАРТАМЕНТ ПО ОХРАНЕ, КОНТРОЛЮ И РЕГУЛИРОВАНИЮ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ  
ЖИВОТНОГО МИРА СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

22.08.2017

№ 120

г. Екатеринбург

**Об утверждении Порядка осуществления приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством срок в Департаменте по охране контролю и регулированию использования животного мира Свердловской области**

В соответствии с Федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» постановлением Правительства Свердловской области от 03.03.2008 № 157-ПП «О Департаменте по охране, контролю и регулированию использования животного мира Свердловской области»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Порядок осуществления приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством срок в Департаменте по охране, контролю и регулированию использования животного мира Свердловской области (далее - Порядок) (прилагается).

2. Начальнику отдела организационного и информационного обеспечения безопасности, аналитической работы и госзакупок С.М. Отрощенко организовать размещение текста Порядка на официальном сайте Департамента по охране контролю и регулированию использования животного мира Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" [www.dozhm.midural.ru](http://www.dozhm.midural.ru).

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Заместителя директора Департамента – заместителя главного государственного инспектора Свердловской области И.Е. Гурина.

Директор

А.К. Кузнецов

УТВЕРЖДЕН  
приказом Департамента  
по охране, контролю и  
регулированию  
использования животного  
мира Свердловской области  
от 22.08.2017 2017 № 220

**Порядок осуществления приема граждан,  
обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных  
обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям  
ответов в установленный законодательством срок в Департаменте по охране,  
контролю и регулированию использования животного мира  
Свердловской области**

**Раздел 1. Общие положения**

1. Порядок осуществления приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством срок в Департаменте по охране, контролю и регулированию использования животного мира Свердловской области (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Департаменте по охране, контролю и регулированию использования животного мира Свердловской области (далее – Департамент), обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством срок и определяет состав, сроки и последовательность действий при приеме и рассмотрении обращений граждан.

2. Рассмотрение обращений граждан в Департаменте осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

1) Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года («Российская газета», 2009, 21 января, № 7);

2) Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», 2006, 5 мая, № 95; 2010, 2 июля, № 144; 2010, 2 августа, № 169);

3) Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Российская газета», 2009, 13 февраля, № 25; 2011, 15 июля, № 153);

4) постановление Правительства Свердловской области от 03.03.2008

№ 157-ПП «О Департаменте по охране, контролю и регулированию использования животного мира Свердловской области».

3. В тексте Порядка используются следующие термины:

1) обращение гражданина - направленные в Департамент в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Департамент;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию правовых актов Департамента, деятельности Департамента;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Департамента, либо критика деятельности Департамента, его должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

4. В Департаменте рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в компетенции Департамента.

5. В Департаменте рассматриваются обращения граждан, обратившихся в Департамент лично, а также направивших индивидуальные и коллективные обращения в Департамент в письменной форме или в форме электронного документа.

6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан производится Департаментом по адресу:

ул. Малышева, д. 101, Екатеринбург, 620004.

Телефон для справок: (343) 312-00-19, факс: (343) 375-77-15.

Адрес электронной почты: [dokrgm@egov66.ru](mailto:dokrgm@egov66.ru).

Адрес официального сайта Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт Департамента): <http://dozhm.midural.ru/>.

Место нахождения Департамента:

ул. Малышева, д. 101, Екатеринбург, 620004.

График работы Департамента:

понедельник - четверг с 08:30 до 12:00 часов и с 12:48 до 17:30 часов;

пятница с 08:30 до 12:00 часов и с 12:48 до 16:30 часов (в предпраздничный день - на один час короче);

суббота и воскресенье – выходные дни.

7. Информацию о порядке рассмотрения обращений граждане могут получить:

1) по телефонам Департамента;

2) путем направления письменного обращения почтой или передачей его непосредственно в Департамент;

3) путем направления письменного обращения электронной почтой;

4) при личном обращении;

5) путем ознакомления с информацией на информационном стенде Департамента;

6) на сайте Департамента.

8. При невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос работник Департамента сообщает гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию либо предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время. К назначенному сроку работник Департамента подготавливает ответ.

9. Информация по вопросам рассмотрения обращений гражданам предоставляется:

1) работником Департамента, ответственным за прием и регистрацию обращений, по телефону и при личном приеме;

2) в ответах на письменные обращения. Ответ на обращение направляется по почте в адрес заявителя в срок, не превышающий тридцати дней с даты регистрации письменного обращения.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается:

1) на информационном стенде в помещении Департамента;

2) на сайте Департамента.

10. Информация о лицах, осуществляющих личный прием граждан в Департаменте, об установленных для личного приема граждан днях и часах, телефоне для справок (приложение № 1) сообщается по телефону для справок, размещается на информационном стенде в помещении Департамента и на сайте Департамента.

11. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения ведущим специалистом отдела организационного и информационного обеспечения, безопасности, аналитической работы и госзакупок Департамента, ответственным за прием и регистрацию обращений граждан (далее – секретарем Департамента).

Обращение, не требующее проверки, рассматривается в срок не позднее пятнадцати дней со дня его регистрации.

12. Обращения, направленные Губернатором Свердловской области или Правительством Свердловской области, рассматриваются в сроки, установленные Губернатором Свердловской области, Правительством Свердловской области. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Департаменте.

13. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен Директором Департамента, но не более чем на тридцать дней, с обязательным письменным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

14. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит докладную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет Директору Департамента.

15. Директор Департамента на основании докладной записки ответственного исполнителя рассматривает вопрос о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

16. Требования к письменному обращению:

1) письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование государственного органа, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату;

2) в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии;

3) обращение, поступившее в форме электронного документа, рассматривается в соответствии с настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

17. Требования к устному обращению:

1) гражданин при записи на личный прием с устным обращением в обязательном порядке указывает наименование государственного органа либо фамилию соответствующего должностного лица, проводящего прием, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, кратко излагает суть обращения;

2) при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность;

3) в случае необходимости в ходе личного приема гражданин к устному обращению вправе представить письменное обращение и в подтверждение своих доводов приложить необходимые документы и материалы либо их копии.

18. Основания для оставления обращения без ответа:

1) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) если в обращении обжалуется судебное решение. Такое обращение в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину с разъяснением установленного законодательством Российской Федерации порядка обжалования

данного судебного решения;

3) если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина о недопустимости злоупотребления правом;

4) если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Директор Департамента (лицо, его замещающее) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Департамент или одному и тому же должностному лицу Департамента. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

6) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

19. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Департамент либо его должностному лицу.

## **Раздел 2. Состав, сроки и последовательность выполнения действий по рассмотрению обращений граждан, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения действий по рассмотрению обращений граждан в электронной форме**

20. Рассмотрение обращений граждан включает в себя следующие действия:

1) личный прием граждан;

2) прием, первичная обработка и регистрация письменных обращений граждан;

3) рассмотрение письменных обращений граждан Директором Департамента;

4) рассмотрение письменных обращений граждан в отделах Департамента, подготовка ответа на обращение и направление ответа заявителю.

## **2.1. Личный прием граждан**

21. Личный прием граждан в Департаменте ведут Директор Департамента или Заместитель директора Департамента.

22. Организацию личного приема граждан в Департаменте осуществляет секретарь Департамента.

23. Предварительная запись на прием производится работником, ответственным за организацию личного приема граждан, по рабочим дням: в понедельник с 09:00 до 12:00 часов и с 12:48 до 17:00 часов, в пятницу - с 09:00 до 12:00 часов и с 12:48 до 16:00 часов (в предпраздничный день - на один час короче) по телефону (343) 312-08-40.

24. Личный прием граждан производится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием не превышало тридцати минут. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

25. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

26. Работник, ответственный за организацию личного приема граждан, заносит в журнал регистрации устных обращений граждан (приложение № 2) дату приема, сведения о заявителе - фамилию, имя, отчество и место жительства, сведения о документе, удостоверяющем личность гражданина, краткое содержание устного обращения гражданина и количество его обращений в Департамент по данному вопросу.

В случае повторного обращения работник, ответственный за организацию личного приема граждан, осуществляет подборку всех имеющихся в Департаменте материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются должностному лицу, осуществляющему личный прием.

27. Учётная карточка личного приема гражданина (приложение № 3) оформляется должностным лицом, ведущим прием.

Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении доводы и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

28. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

29. Если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию Департамента, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

30. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

31. После окончания личного приема работник, ответственный за организацию личного приема граждан, вносит сведения о результате приема в журнал регистрации устных обращений граждан.

32. Контроль за исполнением поручений, данных во время личного приема граждан, своевременностью и качеством их исполнения возлагается на начальника отдела Департамента, в котором обращение находится на рассмотрении.

Подготовка письменного ответа осуществляется исполнителем в соответствии с действиями, установленными Порядком.

33. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонившему сообщается о том, что содержание беседы отражается в журнале регистрации устных обращений граждан, и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию Департамента.

34. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале регистрации устных обращений граждан.

35. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения о передаче обращения гражданина на рассмотрение в отдел Департамента, либо направление письменного ответа гражданину.

## **2.2. Прием и первичная обработка и регистрация письменных обращений граждан**

36. Основанием для начала действия является поступление письменного обращения гражданина, поданного как лично, так и почтовым отправлением, по электронной почте, посредством факсимильной связи, поступление обращения на сайт Департамента, а также поступление письменного обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по принадлежности.

37. Прием обращений осуществляется секретарем Департамента.

Обращение, поступившее в Департамент в форме электронного документа по электронной почте или на сайт Департамента, принимается старшим инспектором Департамента, распечатывается на бумажном носителе, дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

38. Секретарь Департамента:

1) проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

2) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, к тексту письма прилагает конверт;

3) прикладывает впереди письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие приложения к письму);

4) составляет акт в двух экземплярах на письма, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случае, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр акта направляется отправителю, второй приобщается к поступившему обращению.

39. Работник, ответственный за прием и регистрацию обращений граждан, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему непосредственному руководителю (начальнику отдела организационного и информационного обеспечения, безопасности, аналитической работы и госзакупок Департамента) и действует в соответствии с его указаниями.

40. По просьбе обратившегося гражданина на копии обращения, принятого к рассмотрению, или втором экземпляре обращения делается отметка с указанием даты приема обращения, подписи, расшифровки подписи и должности лица, осуществившего прием обращения, и сообщается телефон для справок по обращениям.

41. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя руководителей или работников Департамента, передаются адресатам невскрытыми.

42. Поступившие обращения регистрируются работником, ответственным за прием и регистрацию обращений граждан, в день поступления в журнале регистрации письменных обращений граждан (приложение № 4).

43. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Департамент.

44. Работник, ответственный за прием и регистрацию обращений граждан:

1) в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп с указанием даты регистрации и присвоенного письму регистрационного входящего номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

2) в журнале регистрации письменных обращений граждан указывает дату поступления обращения, фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то указывается вид обращения «коллективное», фамилия и инициалы автора, чей адрес указан для ответа или первый адрес. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Отражает поставленные в обращении вопросы;

3) отмечает тип обращения (заявление, жалоба, предложение) и тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо

переслано, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Губернатора Свердловской области, Правительства Свердловской области и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

4) проверяет обращение на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

5) передает обращение Директору Департамента в день регистрации.

45. Результатом выполнения действия по приему, первичной обработке и регистрации письменных обращений граждан является передача обращений на рассмотрение Директору Департамента.

### **2.3. Рассмотрение письменных обращений граждан Директором Департамента**

46. Основанием для начала действия является поступление обращения Директору Департамента.

47. Решение Директора Департамента о направлении обращения на рассмотрение в отдел Департамента оформляется в форме поручения исключительно исходя из содержания обращения независимо от того, на чье имя оно адресовано.

48. Поручение должно содержать: фамилию и инициалы исполнителя (-ей) (Заместителя директора Департамента, начальника(-ов) отдела (-ов) Департамента), которому(-ым) дается поручение, предписание действия исполнителя, подпись Директора Департамента, дата поручения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие и срок исполнения поручения.

49. Обращение с поручением в течение одного дня передается работнику, ответственному за прием и регистрацию обращений граждан.

50. Работник, ответственный за прием и регистрацию обращений граждан, в день получения обращения с поручением:

1) вносит в журнал регистрации письменных обращений граждан содержание поручения;

2) вносит фамилию и инициалы исполнителя (исполнителей) рассмотрения обращения в соответствии с поручением, содержание поручения, сроки его выполнения;

3) делает копии обращения в соответствии с поручением по числу исполнителей;

4) осуществляет передачу подготовленных документов (обращения с поручением и прилагаемыми документами) в соответствии с поручением под роспись исполнителю (исполнителям).

51. Контроль за исполнением поручения осуществляет Директор Департамента.

52. Результатом рассмотрения письменных обращений граждан Директором Департамента является передача обращений в отделы Департамента.

#### **2.4. Рассмотрение письменных обращений граждан в отделах Департамента, подготовка ответа на обращение и направление ответа заявителю**

53. Основанием для начала действия является поступление обращения в структурное подразделение Департамента.

54. Подготовку ответа на обращение осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым (ответственный исполнитель). Соисполнители не позднее пяти рабочих дней со дня регистрации обращения в Департаменте обязаны представить ответственному исполнителю необходимые материалы для подготовки ответа заявителю, если в поручении Директором Департамента не установлен иной срок. Ответ на такое обращение должен быть согласован ответственным исполнителем со всеми отделами Департамента, участвующими в его рассмотрении. В случае возникновения разногласий, окончательное решение принимает Директор Департамента. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов соисполнителями и соблюдением ими установленных сроков. Ответственный исполнитель подготавливает ответ на обращение заявителя.

55. Обращения могут рассматриваться непосредственно в Департаменте или с выездом на место. Начальник отдела Департамента по результатам ознакомления с обращением определяет непосредственного исполнителя, дает поручение по подготовке проекта ответа.

56. Если решение вопросов, поставленных в обращении, не входит в компетенцию Департамента, отделом Департамента, в который передано обращение на рассмотрение, оно в течение семи дней со дня регистрации направляется с сопроводительным письмом в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

57. Если в письменном обращении не указаны сведения о заявителе, направившем обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

58. Исполнитель (должностное лицо в отделе Департамента, которому поручено рассмотрение обращения):

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц), указываемые в обращении, требованиям нормативных правовых актов, запрашивает объяснения у лица, чьи действия обжалуются, запрашивает необходимые документы для изучения;

2) по согласованию с Директором Департамента вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить, в том числе в электронной форме необходимые документы и материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

3) по согласованию с Директором Департамента в необходимых случаях привлекает к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов;

4) по согласованию с Директором Департамента принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

5) готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

59. По поступившим в отделы Департамента запросам государственного органа, органа местного самоуправления, должностного лица, рассматривающих обращение, в течение пятнадцати дней со дня их регистрации готовятся сопроводительное письмо, документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления информации.

60. Обращение может быть возвращено Директором Департамента ответственному исполнителю для повторного рассмотрения, если из подготовленного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

61. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет ответственный исполнитель, а также работник, ответственный за прием и регистрацию обращений.

62. Ответы на обращения граждан, сопроводительные письма о переадресации обращений, уведомления гражданам, а также ответы на поручения, поступившие в адрес Департамента, подписываются Директором Департамента.

63. Ответ на обращение гражданина оформляется на бланке Департамента в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Департаменте. В левом нижнем углу ответа указываются фамилия и инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

64. В ответе в органы государственной власти Свердловской области должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

65. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

66. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

67. После завершения рассмотрения письменного обращения и подписания ответа на обращение Директором Департамента подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются работнику, ответственному за прием и регистрацию обращений, который проверяет правильность оформления ответа, краткое содержание ответа заносит в журнал регистрации письменных обращений граждан.

68. Письменный ответ на обращение направляется гражданину по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в Департамент в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

69. После регистрации ответа работник, ответственный за прием и регистрацию обращений, осуществляет его отправку заказным письмом с уведомлением в срок не более одного дня с даты подписания. Отправление ответов без регистрации не допускается.

70. Результатом действия является разрешение поставленных в обращении вопросов, подготовка ответа на обращение и направление его заявителю, либо уведомление гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

### **Раздел 3. Контроль за выполнением действий по рассмотрению обращений граждан**

71. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

72. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений граждан и подготовкой ответов в отделах осуществляется Заместителем директора Департамента, начальниками отделов Департамента.

73. Контроль за соблюдением и исполнением работниками Департамента положений Порядка осуществляется Директором Департамента.

74. Персональная ответственность работников Департамента за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе рассмотрения обращений граждан, закрепляется в их должностных регламентах и должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1  
к Порядку осуществления приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством срок в Департаменте по охране, контролю и регулированию использования животного мира Свердловской области

### Информация об организации личного приёма

Должность	Ф.И.О.	Дни и часы приема	Полномочия по рассмотрению обращений граждан	Телефон
Директор Департамента	Кузнецов Александр Константинович	Понедельник с 14:00 до 15:00 часов	По всем вопросам, входящим в компетенцию Департамента	(343) 312-08-40
Заместитель директора Департамента	Гурин Илья Евгеньевич	По договоренности	По всем вопросам, входящим в компетенцию Департамента	(343) 312-08-40

Прием граждан осуществляется по адресу: г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 101, каб. №№ 422; 438б

Телефон для справок по вопросам о ходе рассмотрения обращений граждан: (343) 312-08-40.

Справки предоставляются секретарем Департамента.

Приложение № 2  
к Порядку осуществления приема  
граждан, обеспечения своевременного и  
полного рассмотрения устных и  
письменных обращений граждан,  
принятия по ним решений и направления  
заявителям ответов в установленный  
законодательством срок в Департаменте  
по охране, контролю и регулированию  
использования животного мира  
Свердловской области

**Журнал регистрации устных обращений граждан**

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество гражданина	По какому вопросу обратился гражданин	Какое принято решение по обращению
1	2	3	4	5

Приложение № 3  
к Порядку осуществления приема  
граждан, обеспечения  
своевременного и полного  
рассмотрения устных и письменных  
обращений граждан, принятия по  
ним решений и направления  
заявителям ответов в установленный  
законодательством срок в  
Департаменте по охране, контролю и  
регулированию использования  
животного мира Свердловской  
области

### Форма

#### Учетная карточка приема граждан № \_\_\_\_

Дата и время записи на прием « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. \_\_ час. \_\_ мин.  
Вид записи (по телефону, при личном посещении и т.д.) и кто записал

---

ФИО посетителя \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_

Должность \_\_\_\_\_

Адрес (прописка) \_\_\_\_\_

По какому вопросу \_\_\_\_\_

Когда, по какому вопросу обращался (ась) ранее \_\_\_\_\_

---

Записан (а) на прием к (ФИО, должность) \_\_\_\_\_

---

Дата, назначенная на прием « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. в \_\_ час. \_\_ мин., ком. № \_\_

Подпись осуществлявшего запись \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

(расшифровка подписи)

Дата приема « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. в час. \_\_ мин. \_\_

Содержание обращения: \_\_\_\_\_

---

Даны рекомендации гражданину \_\_\_\_\_

---



---

Отметка о получении корреспонденции во время приема \_\_\_\_\_

---

---

---

Подпись лица, осуществившего прием \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Приложение № 4  
к Порядку осуществления приема  
граждан, обеспечения  
своевременного и полного  
рассмотрения устных и письменных  
обращений граждан, принятия по  
ним решений и направления  
заявителям ответов в установленный  
законодательством срок в  
Департаменте по охране, контролю и  
регулированию использования  
животного мира Свердловской  
области

### Журнал регистрации письменных обращений граждан

№ рег.	Дата поступления обращения	Ф.И.О. заявителя (заявителей), вид обращения	Адрес заявителя	Тип обращения (заявление, жалоба, предложение), тип доставки (письмо, лично и т.п.)	Поступило из (дата, исх. № сопроводительного письма)	Поступило впервые, повторно
1	2	3	4	5	6	7
Поставленные в обращении вопросы	Содержание поручения, Ф.И.О. исполнителя	Подпись исполнителя в получении обращения	Результаты рассмотрения обращения	Исх. № и дата направления ответа	Примечание	
8	9	10	11	12	13	